

LAPORAN PENELITIAN KEILMUAN MADYA



**PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH
(KASUS: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TUTORIAL *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA FISIP-UT)**

Oleh :

Yudith A. Frans/NIDN:0016077901

Siti Aisyah/NIDN: 0012066807

PUSAT KEILMUAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA
2014

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN KEILMUAN MADYA

Judul Penelitian : Pemanfaatan Teknologi Dalam Pembelajaran Jarak Jauh
(Kasus: Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial *Online* Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa FISIP-UT)

Ketua Peneliti:

a. Nama Lengkap : Yudith A. Frans, S.Sos., M.A
b. NIDN : 0016077901
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Administrasi Bisnis
e. Nomor HP : 085217207909
f. Alamat surel (e-mail) : .yudith@ut.ac.id

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Dra. Siti Aisyah, M.Si
b. NIDN : 0012066807
c. Perguruan Tinggi : FISIP-UT

Lama Penelitian Keseluruhan : 1 Tahun

Penelitian Tahun : 2014

Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp. 20.000.000

Biaya Tahun Berjalan : Diusulkan ke UT Rp. 20.000.000



Tangerang Selatan, 12 Desember 2014

Ketua Peneliti,

(Yudith A. Frans, S.Sos., M.A)
NIP. 197907162002122001

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian



(R. Kristanti Ambar Puspitasari Ph.D)
NIP. 196102121986032001

RINGKASAN

Pemanfaatan teknologi di bidang pendidikan sudah merupakan suatu keharusan. Hal ini membawa dampak yang positif baik bagi institusi penyelenggara pendidikan maupun bagi mahasiswa sebagai pemakai jasa pendidikan. Pemanfaatan teknologi menuntut mahasiswa sekaligus mendorong mahasiswa agar dapat *melek* teknologi dan media-media pendidikan yang memanfaatkan teknologi berbasis jaringan (internet).

Universitas Terbuka (UT) selaku institusi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh memanfaatkan berbagai media teknologi komunikasi dan informasi dalam penyediaan layanan bantuan belajar bagi mahasiswanya. Tutorial online (tuton) merupakan salah satu jenis layanan bantuan belajar yang diberikan oleh UT bagi para mahasiswa UT. Data yang ada menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang registrasi untuk mengikuti tuton lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang aktif dalam tuton.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dalam mengikuti tuton serta untuk mengetahui apakah ketidakaktifan mahasiswa dalam tuton dipengaruhi oleh kualitas layanan tuton yang disediakan oleh UT.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	1
Halaman Pengesahan	2
Ringkasan	3
Daftar Isi	4
1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	5
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
3. METODOLOGI	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.4 Variabel Penelitian	19
3.5 Instrumen Penelitian	19
3.6 Teknik Analisis Data	19
4. Hasil Penelitian dan Pembahasan	21
5. Simpulan dan Saran	40
Daftar Pustaka	41
Daftar Riwayat Hidup	44

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dewasa ini sangat mempengaruhi perkembangan sistem pendidikan. Pemanfaatan teknologi dalam pendidikan menjadi keharusan dan tidak dapat dilepaskan dalam proses belajar mengajar dan transfer ilmu dari pihak penyelenggara pendidikan ke peserta didik (mahasiswa). *The use of the World Wide Web (WWW) in college education is becoming the norm rather than the exception. More and more courses have at least some material published on the WWW, while others, using a concept called virtual classrooms, go so far as to be offered completely through the Internet* (Wiesel, n.d. : 1)

Pemanfaatan teknologi dalam proses belajar mengajar memberikan manfaat yang besar bagi para mahasiswa, yaitu berbagai informasi dan ilmu pengetahuan dapat diperoleh secara cepat melalui internet. Jackson & Songer (2000: 462) menyatakan bahwa *“The Internet provides expanded opportunities for classroom participants to access current information from around the globe. With the use of satellite imagery, for example, students have access to real-time (happening now) or near-time (happened within the last few hours) weather imagery and information”*. Pemanfaatan teknologi dalam proses belajar dengan sendirinya dapat mendorong mahasiswa agar “melek” teknologi komunikasi dan informasi. Kemampuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi merupakan keahlian dasar yang harus dimiliki mahasiswa saat ini agar dapat bersaing di era globalisasi dan perdagangan bebas.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pergeseran paradigma dalam proses belajar dari yang konvensional (tatap muka) ke sistem pendidikan jarak jauh dengan memanfaatkan berbagai media informasi dan komunikasi ini juga memunculkan permasalahan tersendiri bagi mahasiswa. Mahasiswa yang terbiasa dengan sistem belajar tatap muka dan terbiasa dibimbing oleh dosen/pengajar akan mengalami kesulitan dalam proses belajar. Kemampuan mengatur waktu dan strategi belajar serta komitmen yang tinggi dalam belajar mandiri memegang peranan yang penting bagi keberhasilan mahasiswa dalam belajar mandiri. Selain itu, dari sisi penguasaan materi belajar, mahasiswa juga membutuhkan interaksi dengan dosen dan sesama mahasiswa. Beam dalam Soekartawi (2004) menyatakan bahwa kelemahan pemanfaatan internet antara lain : tidak semua tempat tersedia fasilitas internet; kurangnya mereka yang mengetahui dan memiliki keterampilan soal-soal internet; kurangnya penguasaan bahasa komputer.

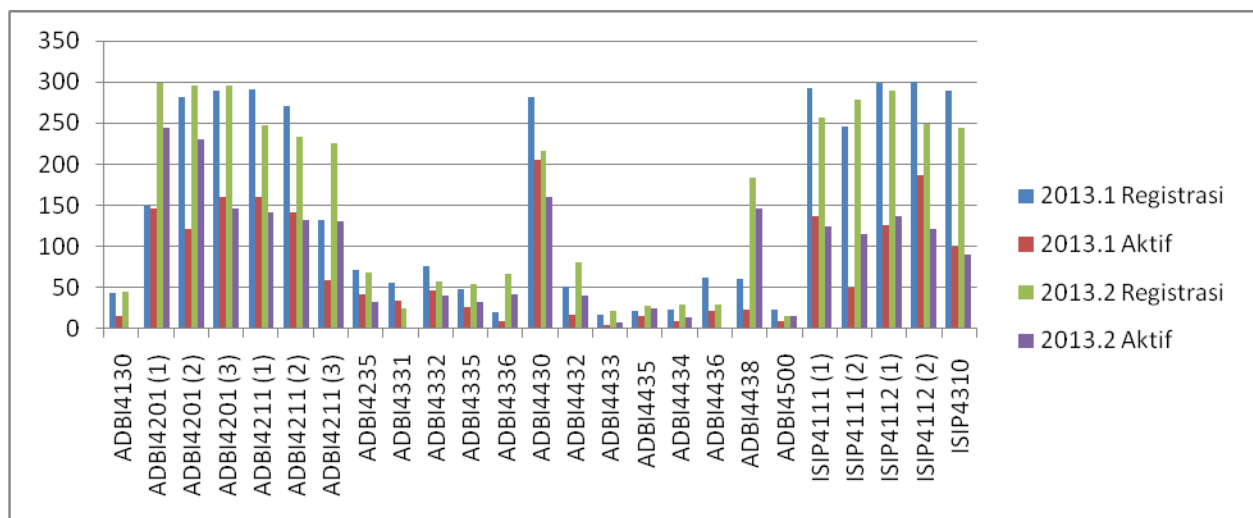
Dalam menyikapi terhadap kebutuhan interaksi mahasiswa maka Universitas Terbuka (UT) yang mengadopsi sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh di mana mahasiswa dituntut untuk mampu belajar secara mandiri dengan memanfaatkan media komunikasi dan informasi serta berbagai jenis layanan bantuan belajar. *Verduin dan Clark (1991:19) menyatakan bahwa “distance education is carried out by an organization that develops educational media to unite teacher and learner and provides appropriate evaluation of the learning”*. Layanan bantuan belajar dimaksudkan untuk membantu mahasiswa dalam proses belajar mandiri. Layanan bantuan belajar yang disediakan UT meliputi penyediaan bahan ajar suplemen dan tutorial. Bahan ajar suplemen adalah bahan ajar tambahan yang bertujuan untuk memperjelas materi dari modul yang sulit dipahami, memperbaiki materi yang telah kadaluarsa dari bahan ajar cetak yang belum direvisi, serta memperkaya sumber bacaan mahasiswa. Bahan ajar suplemen dapat diakses melalui <http://www.ut.ac.id> menu UT *open courseware*. (Katalog UT, 2013:54). Layanan tutorial adalah layanan bantuan belajar yang disediakan bagi mahasiswa yang membutuhkan bimbingan dari dosen/tutor dan membutuhkan interaksi dengan sesama mahasiswa. Layanan tutorial yang disediakan oleh UT meliputi tutorial tatap muka, tutorial *online*, tutorial melalui radio, televisi, dan media cetak.

Layanan tutorial *online* merupakan layanan bantuan belajar yang paling mudah untuk diakses mahasiswa. Selama mahasiswa memiliki akses pada jaringan/internet maka mahasiswa dapat mengikuti layanan ini. Layanan tutorial online adalah bantuan belajar yang disediakan UT untuk membantu mahasiswa lewat internet. Salah satu keuntungan belajar online adalah mahasiswa dapat mengakses tutorial kapan saja tanpa terikat waktu dan tempat. Wiesel (n.d.:1) menyatakan bahwa *“The main advantages of the Internet are access unsynchronicity (no need to be in the same place at the same time), the ease of updating information, and low cost”*. UT terus menerus meningkatkan layanan tutorial *online* (tuton) kepada mahasiswa. Pada awalnya, fasilitas tuton hanya disediakan untuk beberapa matakuliah saja, namun seiring dengan tuntutan permintaan bantuan belajar maka saat ini hampir semua matakuliah sudah tersedia layanan tuton. Disamping penambahan jumlah matakuliah yang tersedia layanan tutonnya, kualitas layanan tuton juga menjadi perhatian utama dari UT. Pemilihan Tutor yang memiliki kualifikasi sesuai dengan bidang matakuliah yang ditutinkan, serta pemanfaatan berbagai media dalam penyajian tuton merupakan salah satu kebijakan yang diambil UT dalam rangka meningkatkan kualitas layanan tuton. Layanan tuton yang berkualitas baik dari segi koneksi internet, tutor, maupun

materi yang disajikan memiliki pengaruh yang besar bagi keberhasilan mahasiswa, yang pada akhirnya juga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa dalam layanan tutor. Mahasiswa yang puas dengan layanan tutor cenderung akan membagi pengalamannya dengan mahasiswa lain. Hal ini berdampak pada meningkatnya partisipasi mahasiswa dalam tutor. Idealnya, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan tutor akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah partisipasi mahasiswa dalam tutor.

Data tutor yang diperoleh dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis semester 2013.1 dan 2013.2 menunjukkan bahwa dari sekitar 25 kelas tutor, kecenderungan mahasiswa yang aktif dalam tutor selalu rendah jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang registrasi tutor. (Lihat Gambar 1). Rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa ini tentu saja dipengaruhi oleh berbagai hal dan sangat bervariasi. Rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa dalam tutor mungkin disebabkan oleh sulitnya akses ke tutor, materi dan penyajian tutor yang tidak menarik, keahlian komputer mahasiswa yang rendah, dan keterbatasan-keterbatasan lainnya yang mungkin dialami oleh mahasiswa.

Gambar 1.1 Data Mahasiswa Registrasi dan Aktif Tutorial Online FISIP 2013.1 dan 2013.2



Sumber: Laporan Tutorial Online FISIP 2013.1 dan 2013.2

1.2 Permasalahan

Rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa dipengaruhi oleh berbagai hal, baik dari sisi mahasiswa sebagai pengguna layanan tutor maupun dari pihak universitas sebagai institusi penyedia layanan. Berdasarkan hal ini maka penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana kualitas layanan tutorial online Universitas Terbuka dari sisi mahasiswa dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna layanan tutorial online serta mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial online yang berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa. Informasi akan permasalahan yang dihadapi mahasiswa dan kualitas layanan tutorial online kepada mahasiswa berguna untuk mengevaluasi kualitas layanan tutorial online Universitas Terbuka. Rumusan permasalahan penelitian sebagaimana berikut.

- a. Bagaimana kualitas layanan tutorial *online* Universitas Terbuka?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap kepuasan mahasiswa?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap loyalitas mahasiswa?
- d. Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa akan tutorial *online* terhadap loyalitas mahasiswa?
- e. Masalah apa saja yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberi gambaran mengenai kualitas layanan tutorial *online* Universitas Terbuka
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap kepuasan mahasiswa
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap loyalitas mahasiswa
4. Mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa akan tutorial *online* terhadap loyalitas mahasiswa
5. Mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial *online*

1.4 Signifikansi Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan mengenai kualitas layanan tutorial *online* serta masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa berkaitan dengan tingkat partisipasi mahasiswa pada tutorial online. Hasil penemuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dan dapat digunakan sebagai masukan bagi Universitas Terbuka dalam mengevaluasi kualitas layanan tutorial *online*.

Secara Akademis, penelitian ini berguna dalam pengembangan teori-teori serta dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Ponirin et al. (2009) melakukan penelitian untuk menguji hubungan antara performance kualitas layanan elektronik store (*e-store*) dan kesetiaan pelanggan *e-store*. Untuk menganalisis kualitas layanan mereka menggunakan 6 aspek/determinan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan *e-store* dan kesetiaan pelanggan.

Penelitian Stodnick & Roger (2008) yang bertujuan untuk memperluas konsep manajemen layanan tradisional ke dalam konteks pendidikan dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pengukuran dengan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan reliabilitas dan validitas data yang melebihi penggunaan model penilaian mahasiswa tradisional. Model SERVQUAL dapat menjelaskan secara signifikan berbagai aspek dalam diri mahasiswa seperti aspek kepuasan mahasiswa dan aspek proses belajar mahasiswa.

Zhilin Yang et al. (2004) mencoba untuk mengembangkan atau memperluas skala atau instrumen (*measurement scales*) kualitas layanan dari kualitas layanan tradisional ke kualitas layanan online. Instrumen pengukuran kualitas layanan online yang dihasilkan dari penelitian ini didesain sebagai suatu instrument pengukuran kualitas layanan internet yang efektif.

2.2 Tutorial Online

Dalam pendidikan tinggi dan jarak jauh seperti Universitas Terbuka, mahasiswa dituntut untuk dapat mengatur dan mengelola sendiri kegiatan belajarnya. Mahasiswa dituntut untuk dapat melakukan belajar mandiri dengan memanfaatkan berbagai media pembelajaran baik itu media cetak maupun media elektronik. Verduin dan Clark (1991:121) menyatakan karakteristik yang membedakan antara mahasiswa yang belajar mandiri dengan mahasiswa perguruan tinggi konvensional pada umumnya adalah terpisahnya pendidik dan anak didik secara fisik dalam proses belajar mengajar. Karena keterpisahan tersebut maka penggunaan media pembelajaran merupakan suatu kebutuhan. Walaupun sistem di Universitas Terbuka mensyaratkan mahasiswa

untuk mandiri, namun institusi tidak lepas tangan begitu saja. Berbagai layanan baik itu akademik maupun administratif disediakan untuk membantu mahasiswa. Richardson (2005:13) mengemukakan bahwa pada kenyataannya banyak perguruan tinggi jarak jauh menggunakan berbagai macam layanan pendukung bagi mahasiswa, seperti tutorial tatap muka dan telekonferensi. Tutorial merupakan layanan bantuan belajar yang disediakan oleh institusi untuk membantu mahasiswa dalam proses belajarnya dan juga berfungsi sebagai wadah interaksi antara mahasiswa dan para pengajarnya serta antara mahasiswa dengan sesama mahasiswa yang lain. Layanan tutorial disediakan oleh institusi karena institusi sadar bahwa pada dasarnya mahasiswa adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, disamping itu tidak semua mahasiswa mampu untuk melakukan belajar mandiri tanpa bimbingan atau berdiskusi dengan sesamanya karena sudah terbiasa dengan cara belajar yang bergantung pada guru (*teacher-centered*). Peters (2004:33): *“average students do not possess the preconditions required for autonomous learning - they are completely unable to plan something as demanding and complicated as a university degree course themselves and to conclude it without guidance”*. Karena kondisi mahasiswa menuntut adanya interaksi dengan para pengajar atau tutor maka institusi memfasilitasinya dengan menyediakan layanan tutorial kepada mahasiswa.

Tujuan dari tutorial adalah: memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berinteraksi langsung dengan tutor dan mahasiswa lain dalam mengkaji substansi mata kuliah; membantu mahasiswa memecahkan berbagai masalah belajar melalui tambahan informasi, diskusi, latihan berbagai keterampilan, dan kegiatan lain; memantapkan penguasaan mahasiswa terhadap substansi bahan ajar, mengurangi rasa kesepian atau terisolasi dalam belajar; meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar; dan meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk belajar sehingga dapat menyelesaikan studinya dengan baik (Panduan Tutorial S1 PGSD, 2005). Interaksi dan komunikasi antara mahasiswa dan tutornya dalam tutorial biasanya mengacu pada materi yang sedang dipelajari oleh mahasiswa disamping itu juga untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh mahasiswa berkenaan dengan studinya.

Tutorial *online* adalah layanan bantuan belajar yang disediakan oleh institusi dengan memanfaatkan teknologi jaringan (internet).

2.3 Kualitas Jasa/Layanan

Kotler dan Keller (2007:42) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.

Tjiptono (2009:43) menyatakan bahwa tingkat kualitas jasa merupakan aspek krusial dalam penawaran jasa total. Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi jasa suatu organisasi/institusi dibandingkan dengan organisasi/institusi lainnya. Lebih lanjut Tjiptono menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa jauh lebih kompleks dan sukar dibandingkan kualitas barang.

Zeithaml et al. (dalam Zhilin Yang, 2004:1151) mengemukakan 11 dimensi kualitas layanan online/*online service quality*, yaitu: akses (*access*), kemudahan navigasi/penggunaan (*ease of navigation*), efisiensi (*efficiency*), fleksibilitas (*flexibility*), reliabilitas (*reliability*), personalisasi (*personalization*), keamanan (*security*), responsiveness, Jaminan (*assurance/trust*), tampilan situs (*site aesthetics*), dan harga (*price knowledge*). Lebih lanjut, Zeithaml (dalam Tjiptono, 2009:299) mengidentifikasi tujuh dimensi (meliputi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) yang membentuk skala *core online services* dan skala *recovery online service*. Empat dimensi utama (efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, dan privasi) merupakan skala inti/*core e-SERVQUAL* (e-SQ). e-SQ digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa online. Skala *recovery online service* meliputi daya tanggap, konsepsi, dan kontak. Skala *recovery online service* berperan untuk mengatasi permasalahan yang dialami pelanggan dalam kaitannya dengan pembelian produk/jasa secara online.

Brown dan Swartz (1989:93) menyatakan bahwa setiap individu dalam mengevaluasi layanan/jasa yang diberikan akan menggabungkan pengalaman-pengalamannya dengan harapan-harapannya. Sebagian atau seluruh harapan ini mungkin didasarkan pada pengalaman masa lalu yang relevan, yang merupakan pengalaman yang dialami sendiri atau didasarkan pada informasi pengalaman yang dialami oleh orang lain. Secara lebih detail, Zeithaml dan Bitner (2000:55-63) mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh faktor:

1. *enduring service intensifiers*, merupakan faktor individual yang bersifat stabil yang mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap produk jasa. Harapan

yang muncul dalam faktor ini disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang produk jasa

2. *personal needs*, meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis. Kebutuhan yang dirasakan seseorang akan menjadi dasar bagi kesejahteraannya yang sekaligus akan menentukan harapannya
3. *transitory service intensifiers*, merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang membuat pelanggan sadar bahwa membutuhkan jasa, karena: pertama, situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa (misalnya kebutuhan akan jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas); kedua, jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya
4. *perceived service alternatives*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapan akan kualitas suatu layanan cenderung semakin besar dibandingkan dengan konsumen lain yang hanya mempercayai satu perusahaan dalam melayaninya.
5. *self-perceived service roles*, merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya. Dengan kata lain, harapan konsumen sebagian terbentuk dari keterlibatannya dalam penyampaian jasa.
6. *situational factors*, merupakan segala kemungkinan yang bisa memengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa. Misalnya, terjadinya bencana alam. Dalam situasi ini, konsumen mungkin menurunkan harapannya akan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan tersebut bukan karena kesalahan penyedia jasa
7. *explicit service promises*, merupakan pernyataan personal atau nonpersonal mengenai jasa yang disediakan perusahaan/organisasi kepada pelanggan, yaitu berupa iklan, personal selling, maupun komunikasi dengan karyawan penyedia jasa.
8. *Implicit service promises*, dapat dilihat dari harga dan sarana pendukung jasa. Pada umumnya, semakin tinggi harga sebuah jasa/produk dan semakin menarik aspek fisik maka semakin tinggi harapan konsumen akan layanan/jasa.
9. *word of mouth communication*, informasi akan kualitas layanan yang bersumber dari orang lain yang terpercaya (para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa). Pelanggan jasa sering mengalami kesulitan mengevaluasi jasa yang belum dirasakannya sendiri oleh karena

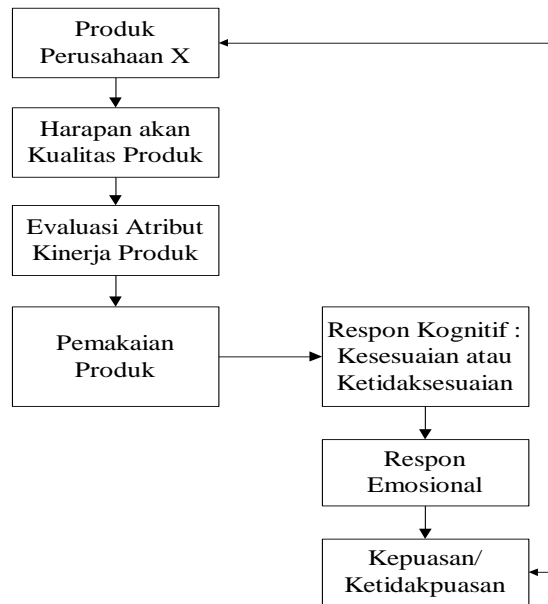
itu informasi dari sumber lain tersebut akan mempengaruhi harapan pelanggan akan jasa yang akan diterimanya.

10. *past experience*, yaitu pengalaman masa lampau yang pernah diterimanya.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Mahasiswa dalam konteks pemasaran jasa pendidikan dapat dianggap sebagai pelanggan atau konsumen yang mengkonsumsi jasa pendidikan yang disajikan oleh institusi yang berperan sebagai produsen atau penyedia jasa pendidikan. Owlia and Aspinwall (dalam Angell, Heffernan, dan Megicks, 2008:239) menyatakan bahwa mahasiswa merupakan pembeli dalam proses pertukaran jasa, dan dianggap sebagai pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki peranan yang sangat penting bagi organisasi, karena apabila pelanggan merasa puas akan layanan jasa atau produk yang diberikan maka hal tersebut cenderung memberikan dampak yang positif bagi organisasi. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan dapat dijadikan alat untuk mencapai tujuan organisasi seperti peningkatan volume penjualan, mencapai laba yang tinggi, pertumbuhan usaha, bahkan untuk *survival*. Menurut Kotler dan Keller (2008:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika pelanggan membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, yang prosesnya seperti dalam gambar 2 berikut.

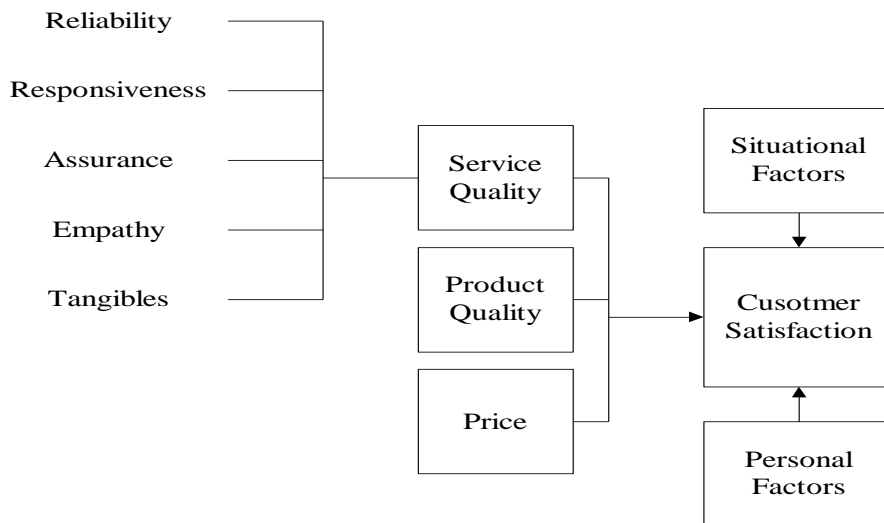
Gambar 2.1 Model Kepuasan - Ketidakpuasan Pelanggan



Sumber : Ali Hasan. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008. h. 58

Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah *value* produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. $Kepuasan = f(\text{Harapan terhadap produk} : \text{Kinerja produk yang dirasakan})$. Zeithaml dan Bitner (2000:74) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan akan dimensi-dimensi dari jasa, sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan kualitas jasa, kualitas barang, harga, faktor situasi, dan faktor individu. Ilustrasinya dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.

Gambar 2.2 Customer Perceptions of Quality and Customers Satisfaction



Sumber : Valarie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. USA : McGraw-Hill, 2000. p. 75.

Kotler dan Armstrong (1998:189) menyatakan bahwa perusahaan dapat mengukur berapa tinggi kepuasan pelanggan akan jasa yang dihasilkan perusahaan dengan menggunakan beberapa metode berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pada pelanggan akan menyederhanakan cara pelanggan menyampaikan saran atau keluhan. Misalnya, dengan menyediakan formulir sehingga pelanggan hanya perlu memberi tanda apa yang disukai dan apa yang tidak, menempatkan kotak saran, memberikan kartu komentar kepada pelanggan, menyediakan nomor bebas pulsa sehingga pelanggan mudah bertanya, mengajukan saran, atau mengeluh. Sistem seperti ini tidak hanya membantu perusahaan bertindak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga menyediakan banyak gagasan yang baik bagi perusahaan untuk memperbaiki produk dan jasa.
2. Survei kepuasan pelanggan, perusahaan yang responsif akan melakukan pengukuran langsung atas kepuasan pelanggan dengan melakukan survei secara teratur, melalui pengiriman kuesioner atau menelpon sampel dari pelanggan yang sudah ada.

3. Pembelanja siluman, untuk menilai kepuasan pelanggan perusahaan menyewa orang untuk berpura-pura sebagai pembeli guna melaporkan pengalaman mereka membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Pembelanja siluman ini dapat menyajikan masalah spesifik untuk menguji apakah karyawan perusahaan menanganinya dengan baik.
4. Analisis pelanggan yang hilang, perusahaan harus melakukan kontak dengan pelanggan yang berhenti membeli, atau yang beralih ke pesaing, untuk mempelajari mengapa hal ini terjadi. Tingkat kehilangan pelanggan yang semakin tinggi dapat menjadi indikator bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

Berbagai riset mengenai kepuasan pelanggan mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan akan berdampak signifikan pada sejumlah aspek berikut (Marknesis, 2009:36) :

1. Minat pembelian ulang. Pelanggan yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa yang sama, berbelanja di tempat yang sama, dan/atau menggunakan penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari.
2. Loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ada kecenderungan akan terbentuk sikap yang loyal untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan organisasi yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan pendapatnya Kotler dan Keller (2007:64) yang menyatakan bahwa sikap karyawan yang positif pada saat melayani pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang lebih kuat.
3. Perilaku komplain. Pelanggan yang puas lebih kecil kemungkinannya melakukan komplain. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas ada kemungkinan konsumen tersebut bakal melakukan komplain, terlebih jika konsumen menganggap penyebab ketidakpuasan tersebut telah melampaui ambang batas toleransinya.
4. Gethok tular positif kepuasan pelanggan berdampak positif pada kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain.

2.5 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. (Oliver, 1996 dalam Huriyati, 2008:129).

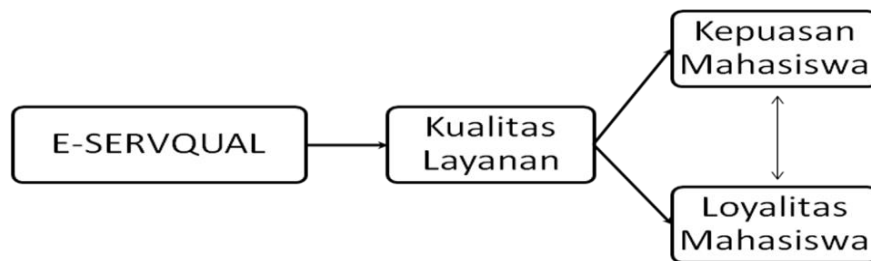
Griffin (dalam Huriyati, 2008:130) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal memiliki karakteristik, sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur
2. Membeli diluar lini produk/jasa
3. Merekomendasikan produk ke lain
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

2.6 Kerangka Berpikir

Berdasarkan konsep dan teori tersebut di atas, maka kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk melihat pengaruh dari kualitas layanan tutorial *online* terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa serta untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial *online*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Survei digunakan untuk mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi sampel yang dipilih dari populasi tersebut (Kerlinger, 2006:660). Prasetyo dan Jannah (2005:143) menyatakan bahwa penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan dan memberikan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan responden memberikan jawaban atas pernyataan dalam daftar tersebut.

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian ini direncanakan dilakukan antara bulan Maret – November 2014. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa FISIP, FEKON, dan FMIPA yang mengikuti tutorial *online* masa registrasi 2014.1. Teknik pengambilan sampel menggunakan *online based* yang dikirimkan ke semua peserta Tuton FISIP dan teknik *accidental sampling* (mahasiswa FISIP, FEKON, dan FMIPA yang datang saat konsultasi akademik di Pelma UPBJJ Kupang). Teknik *accidental sampling* digunakan untuk memperkuat analisa data penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan. Variabel kualitas layanan dijabarkan dalam lima dimensi *e-SERVQUAL* yang dipilih berdasarkan konteks pembelajaran secara *online*, yang terdiri atas dimensi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, daya tanggap, dan kontak. Indikator-indikator dalam *e-SERVQUAL* diadopsi dari kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna layanan tutorial *online*.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Untuk melihat baik atau tidaknya kuesioner yang digunakan maka akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu setiap pernyataan dalam kuesioner sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan kondisi yang paling sesuai dengan dirinya. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari variabel dan disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tutorial *online* terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa digunakan analisis korelasi dan regresi. Sedangkan untuk memperoleh gambaran mengenai masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti tutorial *online* dan gambaran kualitas layanan tutorial *online*, maka data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik kuantitatif, yaitu dengan cara analisis univariat. Analisis univariat ini dilakukan untuk mendeskripsikan permasalahan yang dialami mahasiswa serta untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa akan masing-masing dimensi *e-SERVQUAL* melalui distribusi frekuensi.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan dan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan program statistik SPSS 17.0 (*Statistical Package for Social Science*) for Windows.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peningkatan mutu pendidikan secara tidak langsung didukung juga dengan pemanfaatan teknologi pendidikan. Salah satunya adalah dengan menggunakan teknologi berbasis jaringan (internet). Universitas Terbuka (UT) dengan sistem pendidikan jarak jauh yang mensyaratkan mahasiswa agar dapat belajar secara mandiri juga secara tidak langsung mendorong mahasiswa agar dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai fasilitas layanan mahasiswa baik itu untuk layanan administrasi akademik maupun layanan akademik termasuk di dalamnya layanan bantuan belajar dan sumber belajar disediakan oleh UT melalui websitenya.

Fasilitas layanan bantuan belajar dalam bentuk tutorial online (tuton) disediakan bagi mahasiswa untuk membantu mahasiswa berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa. Fakta yang ada menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang login atau melakukan aktivasi online banyak namun mahasiswa yang aktif dalam tuton sangat sedikit. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat permasalahan yang dihadapi mahasiswa sehingga tidak aktif dalam tuton dan melihat apakah ketidakaktifan tersebut dipengaruhi juga oleh kualitas layanan tuton.

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret – November 2014. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FISIP, FEKON, dan FMIPA yang mengirimkan kembali kuesioner secara online dan juga mahasiswa yang berhasil ditemui pada saat konsultasi ke kantor UPBJJ-UT Kupang. Jumlah responden sebanyak 260 mahasiswa. Jumlah responden yang menyatakan aktif mengikuti tuton sebanyak 252 orang dan sisanya menyatakan tidak pernah mengikuti tuton.

Sebelum kuesioner diedarkan ke responden, terlebih dahulu dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas atas item-item pernyataan dalam kuesioner yang digunakan (pre-test). Reliabilitas berarti tingkat kepercayaan hasil pengukuran suatu instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Sedangkan validitas menunjuk kepada ketepatan dan kecermatan item-item pernyataan dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur sesuai

dengan makna dan tujuan diadakannya tes tersebut (Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:49-50, 57). Pre-test ini melibatkan 30 orang mahasiswa. Selanjutnya setelah proses pengumpulan data, data yang berhasil terkumpul kemudian diolah dan dilakukan analisis univariat dan regresi, yaitu untuk melihat distribusi frekuensi akan kualitas layanan tutorial online – Universitas Terbuka menurut persepsi mahasiswa dan untuk melihat hubungan serta pengaruh kualitas layanan tutor terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa dalam mengikuti tutor.

4.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji reliabilitas dan uji validitas item kuesioner yang akan digunakan dilakukan dengan mengadakan pre-test terhadap 30 mahasiswa. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	29

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk layanan kualitas tutor. Hasil uji reliabilitas dengan model *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai koefisien *alpha* untuk layanan kualitas tutor adalah 0.943. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan dengan angka yang berkisar antara 0 – 1, dengan standar kecukupan adalah 0.70. Kaplan dan Sacuzzo (dalam Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:56) menyatakan bahwa kuesioner dengan koefisien reliabilitas yang besarnya berkisar antara 0.70 – 0.80 dianggap baik untuk digunakan. Nilai koefisien *alpha* untuk faktor kualitas layanan tutor dari hasil perhitungan lebih tinggi dari nilai standar 0.70. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item kuesioner baik serta konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya atau sudah *reliable*.

Untuk melihat apakah setiap item pernyataan sudah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka dilakukan uji validitas atas setiap item pernyataan dalam kuesioner dengan cara membandingkan *r* tabel dengan *r* hitung setiap butir pernyataan. Penentuan besarnya nilai *r* tabel dengan ketentuan tingkat kepercayaan (*degree of freedom* = DF), yaitu jumlah kasus dikurangi 2 atau $30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka diperoleh nilai *r* tabel sebesar

0.374. Selanjutnya r tabel dibandingkan dengan setiap r hitung butir pernyataan yaitu dengan cara membandingkan output *Corrected Item-Total Correlation* dengan 0.374 (r tabel). Tabel 4.2 menunjukkan r hitung dari setiap butir pernyataan yang ada pada kuesioner. Jika dibandingkan dengan r tabel pada kolom *corrected item-total correlation*, butir pernyataan variabel G1 lebih kecil dari r tabel yaitu 0.350. Dari hasil uji validitas ini, variabel G1 kemudian dikeluarkan dari item pernyataan sehingga tidak digunakan lagi dalam kuesioner.

Setelah variabel G1 dikeluarkan, kemudian dilakukan lagi pengujian validitas sehingga diperoleh nilai koefisien *alpha* untuk layanan kualitas tuton adalah 0.944.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	28

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil uji validitas setelah variabel G1 kemudian dikeluarkan dari item pernyataan. Jika dibandingkan dengan r tabel pada kolom *corrected item-total correlation*, butir pernyataan variabel-variabel dalam kuesioner sudah tidak ada yang dibawah 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	81.27	116.064	.380	.944
A2	81.63	113.482	.543	.942
A3	81.90	110.645	.672	.941
A4	81.97	110.516	.678	.941
A5	81.97	110.447	.683	.941
B1	82.07	110.409	.614	.942
B2	82.00	112.207	.577	.942
B3	82.00	111.034	.526	.943
B4	81.97	108.723	.817	.939
C1	81.93	112.892	.476	.943
C2	82.10	110.714	.680	.941
C3	82.40	112.179	.519	.943
C4	82.40	113.145	.493	.943
D1	81.80	112.441	.527	.943
D2	81.57	115.564	.400	.944
D3	81.97	110.033	.789	.940
D4	81.77	112.047	.665	.941
D5	82.13	107.223	.797	.939
D6	82.37	111.137	.655	.941
E1	82.43	109.151	.601	.942
E2	82.30	112.838	.486	.943
F1	81.70	113.734	.643	.942
F2	81.83	113.109	.624	.942
F3	81.83	112.557	.595	.942
F4	81.93	109.513	.725	.940
G2	81.53	114.671	.480	.943
G3	81.57	113.702	.579	.942
G4	81.77	113.289	.496	.943

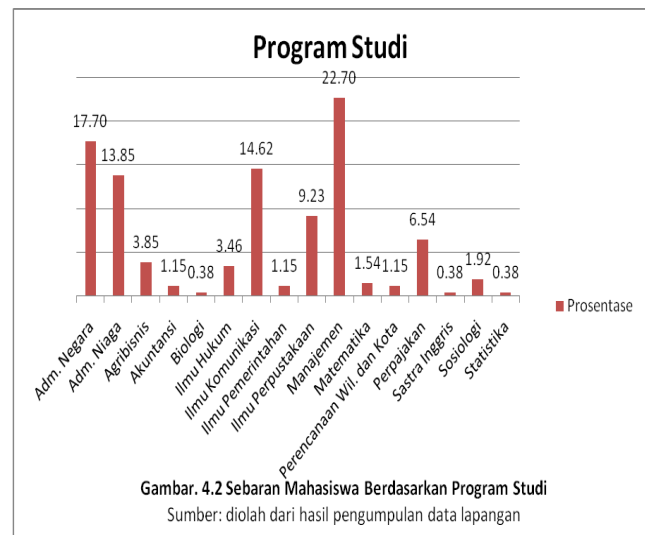
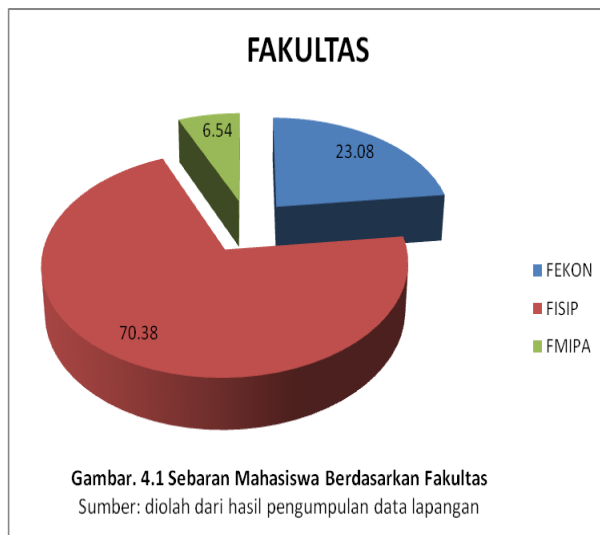
Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.2 Profil Responden

4.2.1 Fakultas dan Program Studi

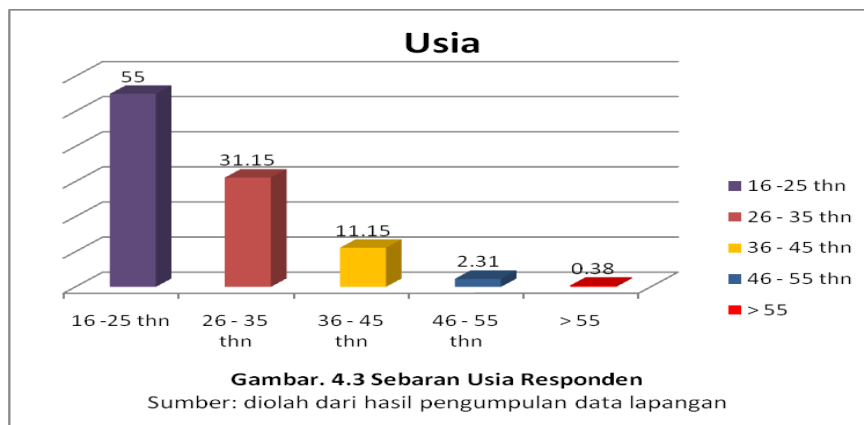
Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Ekonomi (FEKON), dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Responden tersebut tersebar dalam beberapa program studi yang berada pada

fakultas-fakultas tersebut. Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 menunjukkan sebaran mahasiswa pada fakultas dan program studi.



4.2.2 Usia, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendapatan

Data-data demografi dapat digunakan dan berguna untuk menganalisis suatu fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, faktor usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan dapat dilihat hubungannya dengan lama penggunaan komputer setiap responden. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 16 – 35 tahun, yaitu sebesar 86.15% dari total responden. Usia 16 – 35 tahun ini merupakan usia-usia yang cepat dalam mengikuti perkembangan zaman termasuk di dalamnya perubahan teknologi. Dapat dikatakan bahwa usia-usia ini dibandingkan dengan usia di atasnya adalah golongan usia yang “melek” komputer dan internet. Gambar 4.3 menunjukkan sebaran usia responden.



Layanan bantuan belajar lewat tutor mensyaratkan mahasiswa agar setidaknya paham dan tahu menggunakan komputer, internet, serta *e-mail*. Jika dikaitkan dengan usia responden, data menunjukkan bahwa sekitar 86.18% mahasiswa yang pernah mengakses tutor berusia antara 16 – 35 tahun, sedangkan sisanya 13.82% responden yang pernah akses ke tutor berusia di atas 35 tahun. Tabel 4.4 menunjukkan hasil tabulasi silang antara usia responden dengan pernah/tidaknya mengakses tutorial online.

Tabel 4.4 Usia * Pernah mengakses tutorial online Crosstabulation

		Pernah mengakses tutorial online		Total
		ya	tidak	
Usia	16 -25 thn	134	9	143
	26 - 35 thn	78	3	81
	36 - 45 thn	28	1	29
	46 - 55 thn	6	0	6
	> 55	0	1	1
Total		246	14	260

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dalam keseharian, jika dihubungkan dengan literasi penggunaan teknologi termasuk penggunaan komputer dan internet, ada kecenderungan laki-laki lebih mahir dibandingkan dengan perempuan. Jennifer Jenson & Chloe Brushwood Rose (2003:172), menyatakan bahwa konstruksi gender dalam hubungannya dengan teknologi dilihat dari kerangka sosial dan budaya pada kasus guru, sama seperti murid-muridnya, yaitu bahwa perempuan memiliki kepercayaan diri dan kompetensi yang kurang dibandingkan dengan rekan laki-laknya. Sejalan dengan hal ini, hasil penelitian Nai Li & G. Kirkup (2007:312) pada murid atau pelajar di China dan British, menunjukkan bahwa murid laki-laki cenderung lebih awal menggunakan teknologi komputer untuk pertama kali dibandingkan dengan rekan perempuannya. Hasil penelitian mereka juga menunjukkan adanya perbedaan gender yang signifikan berkenaan dengan akses internet. Laki-laki cenderung akses ke internet lebih banyak dibandingkan dengan rekan perempuannya.

Data yang ada menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa UT yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 68.55% sedangkan mahasiswa laki-laki sebesar 31.45% (UT dalam angka, 2014). Dalam penelitian ini, responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak

55.38% dan laki-laki sebanyak 44.62% dan Jika dikaitkan dengan keaktifan di tuton, sebanyak 55.28% responden mahasiswa yang akses ke tuton adalah perempuan dan sisanya 44.72% responden mahasiswa yang akses ke tuton adalah laki-laki. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mahasiswa laki-laki dan mahasiswa perempuan dalam mengakses dan menggunakan teknologi komputer dan internet terutama dalam akses ke tuton. Tabel 4.5 menunjukkan hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan pernah/tidaknya mengakses tutorial online.

Tabel 4.5 Jenis Kelamin * Pernah mengakses tutorial online Crosstabulation

		Pernah mengakses tutorial online		Total
		ya	tidak	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	110	6	116
	Perempuan	136	8	144
Total		246	14	260

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Layanan tutorial online disediakan oleh UT agar dapat membantu mahasiswa yang kesulitan dalam mempelajari suatu mata kuliah dan untuk memenuhi kebutuhan interaksi mahasiswa dengan tutor dan sesama mahasiswa. Layanan ini disediakan oleh UT secara gratis namun mahasiswa tetap harus menanggung biaya internet sendiri. Jika dilihat dari sisi pendapatan, hampir 90% responden menyatakan memiliki pendapatan tetap setiap bulannya. Data menunjukkan bahwa sekitar 45.24% dari responden yang pernah mengakses tuton adalah mahasiswa yang aktif dalam forum diskusi di tuton. 45.24% responden ini memiliki tingkat pendapatan antara Rp 1 juta – Rp 3 juta. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi pembiayaan, mahasiswa tidak mengalami kendala untuk akses ke internet (Lihat Tabel 4.6).

Tabel 4.6 Pendapatan per bulan * Apakah aktif diskusi dalam tuton Crosstabulation

		Apakah aktif diskusi dalam tuton		Total
		ya	tidak	
Pendapatan per bulan	1 jt - 3 jt	114	27	141
	3 jt - 6 jt	53	10	63
	> 6 jt	19	7	26
	tdk menjawab	13	9	22
Total		199	53	252

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3 Kualitas Layanan Tutor Menurut Persepsi Mahasiswa

Kualitas layanan tutor menurut persepsi mahasiswa dilihat dari lima dimensi *e-SERVQUAL* yang dipilih berdasarkan konteks pembelajaran secara *online*, yang terdiri atas:

- a. Dimensi efisiensi, yang mencakup kemudahan mahasiswa dalam mengakses website tutor, kemudahan navigasi website/kemudahan mengakses setiap menu yang ada dalam aplikasi tutor, baik itu kemudahan mengakses inisiasi, kemudahan mengikuti dan memberikan pendapat dalam diskusi, upload tugas, dan meninggalkan situs tutor dengan upaya minimal.
- b. Dimensi reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs tutor, khususnya sejauhmana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. Dimensi *fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan dan kesesuaian waktu layanan tutor dengan waktu yang dijanjikan ke mahasiswa.
- d. Dimensi daya tanggap, meliputi ketersediaan informasi mengenai tutor, kemampuan tutor untuk memberikan informasi yang tepat kepada mahasiswa berkaitan dengan permasalahan matakuliah maupun tutorial online.
- e. Dimensi kontak, dimensi ini mencerminkan kebutuhan mahasiswa untuk dapat berinteraksi dan berbicara secara langsung dengan tutor atau dosen secara online atau melalui telepon.

Untuk memudahkan analisis data, maka dilakukan pengelompokan atas persepsi mahasiswa atas dua kategori yaitu kategori setuju (mencakup sangat setuju dan setuju) dan kategori tidak setuju (mencakup sangat tidak setuju dan tidak setuju).

4.3.1 Dimensi Efisiensi

Efisiensi dalam mengakses suatu situs atau alamat website sangat mempengaruhi keinginan seseorang untuk mengakses kembali website tersebut di waktu yang akan datang. Semakin sulit mengakses suatu alamat website membuat si pengguna malas untuk kembali menjelajah alamat tersebut. Dalam penelitian ini, efisiensi dalam mengakses website tutor dilihat dari lima indikator, yaitu: kemudahan dalam mengakses fitur aplikasi tutor yang secara tidak langsung mendorong mahasiswa rajin mengakses tutor sehingga pada akhirnya dapat memperoleh tambahan ilmu dan memudahkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa; kemudahan mengakses fitur inisiasi, forum diskusi, dan forum tugas dalam tutor; efisiensi pengaturan dan penyediaan informasi mengenai tutor dan UT yang diorganisir secara baik oleh pihak admin UT; kecepatan proses loading halaman tutor; dan kemudahan

penggunaan situs dan aplikasi tuton. Data menunjukkan bahwa sekitar 97.62% responden menyatakan bahwa melalui tuton mahasiswa memperoleh tambahan ilmu dan dapat berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa. 93.65% dari responden juga setuju bahwa akses ke fitur tuton baik itu inisiasi, forum diskusi, dan upload tugas sangat mudah dilakukan di tuton. Walaupun mudah untuk dilakukan namun sekitar 25.40% responden menyatakan bahwa proses loading halaman tuton lambat. Tabel 4.7 menunjukkan pendapat mahasiswa mengenai aspek efisiensi dari tuton.

Tabel 4.7 Dimensi Efisiensi

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Tuton memudahkan dalam menambah ilmu dan berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa	97.62	2.38
Akses ke fitur tuton, mencakup inisiasi, diskusi, dan tugas mudah	93.65	6.35
Informasi dalam tuton dimanajemen dan diorganisir dengan baik oleh admin UT	84.52	15.48
Proses loading halaman tuton cepat	74.60	25.40
Akses ke Aplikasi tuton sangat cepat dan mudah untuk digunakan	83.33	16.67

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.2 Dimensi Reliabilitas

Dimensi reliabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs tuton, khususnya sejauhmana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Mahasiswa yang aktif dalam tuton selalu mengharapkan agar situs dan aplikasi tuton selalu tersedia selama jadwal tuton dan tidak *hang* pada saat diakses. Jika situs atau website tuton sering tidak dapat diakses maka akibatnya adalah mahasiswa yang aktif tuton akan semakin sedikit. Keaktifan mahasiswa dalam tuton sangat dipengaruhi oleh mudah tidaknya akses ke laman tuton, tersedia atau tidaknya layanan tuton pada website UT, sesuai jadwal atau tidak *up-dating* data tuton yang mencakup pembaruan inisiasi, topik diskusi, dan tanggapan dari tutor tuton. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa sekitar 80% dari responden setuju bahwa situs dan aplikasi tuton selalu tersedia sesuai dengan jadwal tuton dan berjalan lancar, tidak *crash* dan *hang* selama diakses. Tabel 4.8 menunjukkan pendapat mahasiswa mengenai aspek reliabilitas dari tuton.

Tabel 4.8 Dimensi Reliabilitas

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Situs dan aplikasi tutor selalu tersedia selama jadwal tutor	82.54	17.46
Situs dan aplikasi tutor berjalan dengan lancar pada saat diakses	83.73	16.27
Situs dan aplikasi tutor tidak <i>crash</i> atau bentrok dengan situs lain	84.92	15.08
Halaman dalam aplikasi tutor tidak "hang" selama saya memberikan komentar, pertanyaan dan menjawab tugas	83.73	16.27

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.3 Dimensi *Fulfillment*

Suatu layanan akan dianggap memiliki kualitas baik apabila dapat memenuhi harapan dari para penggunanya dan tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dimensi *fulfillment* mencakup akurasi janji layanan dan kesesuaian waktu layanan tutor dengan waktu yang dijanjikan ke mahasiswa. Data menunjukkan bahwa 82.94% responden setuju bahwa jadwal tutor sudah sesuai dengan waktu yang dijanjikan namun tanggapan dan respon dari tutor akan setiap pertanyaan dan topik diskusi mahasiswa masih dibawah dari harapan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh Tabel 4.9 yaitu hanya sekitar 58% dan 57% responden yang setuju bahwa tutor cepat dan tepat waktu dalam memberi respon akan setiap pertanyaan dan topik diskusi mahasiswa.

Tabel 4.9 Dimensi *Fulfillment*

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Jadwal tutor sesuai dengan yang sudah direncanakan	82.94	17.06
Feedback dari tutor sesuai dengan jadwal dan waktu yang dijanjikan	75.40	24.60
Tutor merespon setiap pertanyaan dengan cepat	58.33	41.67
Tutor memberi tanggapan tepat waktu untuk setiap bahan diskusi	57.94	42.06

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.4. Dimensi Daya Tanggap

Setiap pengguna layanan selalu berharap agar penyedia layanan tanggap dan peka serta mampu memberikan informasi kepada mereka berkenaan dengan setiap permasalahan dan kesulitan yang mereka alami dalam hubungannya dengan layanan yang mereka gunakan. Dimensi daya tanggap meliputi ketersediaan informasi mengenai tutor, kemampuan tutor untuk memberikan informasi yang tepat kepada mahasiswa berkaitan dengan permasalahan matakuliah

maupun tutorial online. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa sekitar 82% responden setuju bahwa adanya layanan tutor ini mahasiswa terbantu dalam mempelajari matakuliah yang sulit dan sekitar 95% responden setuju bahwa lewat tutor kebutuhan interaksi mahasiswa dengan tutor dan sesama rekan mahasiswa dapat terpenuhi. Walaupun responden setuju akan peran yang dijalankan tutor, namun data juga menunjukkan bahwa hanya sekitar 57.78% responden yang setuju bahwa tutor sudah menjalankan fungsinya untuk mendorong mahasiswa agar mau berdiskusi dan mengemukakan pendapat. Tabel 4.10 menunjukkan persepsi mahasiswa akan aspek daya tanggap tutor.

Tabel 4.10 Dimensi Daya Tanggap

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Tutor membantu saya dalam mempelajari mk yang sulit	82.94	17.06
Tutor memberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan sesama mahasiswa	95.24	4.76
Tutor mampu menyelesaikan permasalahan mk yang saya ikuti	75.00	25.00
Tutor mendorong saya untuk berdiskusi dan mengemukakan pendapat	87.30	12.70
Tutor memberi saran dan langkah penyelesaian permasalahan mk yang saya hadapi	65.87	34.13
Tutor selalu merespon pertanyaan dan memberi tanggapan secara cepat	57.78	42.22

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.3.5 Dimensi Kontak

Setiap pengguna layanan selalu berharap agar diberikan kontak dari para penyedia jasa agar jika terjadi sesuatu yang tidak inginkan maka yang bersangkutan dapat menghubungi pihak penyedia jasa. Dimensi kontak mencerminkan kebutuhan mahasiswa untuk dapat berinteraksi dan berbicara secara langsung dengan tutor atau dosen secara online atau melalui telepon. Jika dikaitkan dengan tutor, biasanya seorang tutor membatasi hanya memberikan *e-mail* kepada mahasiswa mengingat jumlah mahasiswa dalam satu kelas tutor sekitar 298 mahasiswa sehingga jika tutor mencantumkan no pribadinya maka sudah dapat dipastikan tutor tersebut akan kehabisan waktu untuk melayani mahasiswanya. Data menunjukkan bahwa hanya sekitar 50% dari responden yang setuju bahwa tutor telah mencantumkan no.hpnya dan membuka sarana komunikasi langsung antara dirinya dengan mahasiswa. Tabel 4.11 menunjukkan aspek atau dimensi kontak dari sudut persepsi mahasiswa.

Tabel 4.11 Dimensi Kontak

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Tutor menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi	53.97	46.03
Tutor menyediakan sarana agar mahasiswa dapat berbicara secara langsung	59.92	40.08

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.4 Kepuasan Mahasiswa akan Layanan Tutorial Online Secara Keseluruhan

Kepuasan mahasiswa akan layanan tutor yang berpengaruh pada persepsi mereka akan layanan tutor tidak saja dibentuk oleh satu aspek pelayanan saja namun dipengaruhi oleh keseluruhan aspek layanan tutorial online yang ada. Sekitar 80% mahasiswa menyatakan bahwa mereka puas akan layanan tutor dan meyakini bahwa keputusan mengikuti tutor adalah tepat. Sedangkan untuk perasaan nyaman dan enjoy berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa lewat tutor, hanya sekitar 27.78% responden menyatakan nyaman dan enjoy berinteraksi lewat tutor. Hal ini mungkin disebabkan oleh karena perubahan kebiasaan dalam belajar yang biasanya langsung berdiskusi secara tatap muka dialihkan ke berdiskusi secara online namun dalam waktu yang berbeda. Tabel 4.12 menunjukkan kualitas layanan tutor secara keseluruhan.

Tabel 4.12 Kualitas Layanan Tutor Secara Keseluruhan

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Saya telah membuat keputusan yang tepat memilih layanan tutor untuk memahami matakuliah yang sulit	93.65	6.35
Saya merasa nyaman dan enjoy dalam berinteraksi dengan tutor dan sesama mahasiswa lewat tutor	27.78	72.22
Secara keseluruhan saya merasa puas akan layanan tutor UT dibandingkan dengan dana dan upaya yang saya keluarkan	84.13	15.87
Pendapat saya, secara keseluruhan layanan tutorial online yang disediakan UT sangat baik	86.51	13.49

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.5 Loyalitas Mahasiswa

Kepuasan pelanggan akan berdampak signifikan, diantaranya pada aspek loyalitas pelanggan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan berdampak positif bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ada kecenderungan akan terbentuk sikap yang loyal untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan organisasi yang bersangkutan (Marknesis, 2009:36). Pada layanan tutorial online, mahasiswa

yang puas cenderung akan menyarankan sesama teman mahasiswa agar ikut aktif di tutorial online. Tabel 4.13 menunjukkan bahwa sekitar 90% responden menyatakan akan merekomendasikan layanan tutor kepada sesama teman mahasiswa dan akan menggunakan lagi layanan tutor dalam proses belajar di masa mendatang.

Tabel 4.13 Loyalitas Mahasiswa

Indikator	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Saya akan merekomendasikan situs dan layanan tutor UT kepada sesama teman mhs yang kesulitan memahami matakuliah	92.69	4.37
Saya akan mendorong sesama teman mhs agar ikut dan aktif berpartisipasi dalam tutor	96.83	3.17
Saya akan mempertimbangkan layanan tutorial online sebagai pilihan pertama dalam proses belajar di semester mendatang	91.27	8.73

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Penilaian tingkat kualitas suatu jasa seharusnya dinilai oleh pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa tersebut, namun karena karakteristik dari jasa yang *variability* (tergantung pada siapa, tempat, dan kapan jasa tersebut disajikan) menyebabkan jasa sangat sukar untuk distandarisasi. Sehingga jasa yang sama bisa dinilai secara berbeda oleh konsumen yang berbeda pula (Tjiptono, 2009:269).

Dari hasil perhitungan diperoleh angka 0.750, artinya hubungan antara variabel kualitas layanan tutor dan kepuasan mahasiswa sangat kuat. Korelasi positif menunjukkan hubungan yang searah, yaitu semakin baik kualitas layanan tutor maka mahasiswa juga semakin puas. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (sig) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Jika angka probabilitas < dari 0.05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan tutor dengan kepuasan mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > dari 0.05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 4.14. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.560	1.45306

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan

Untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap kepuasan mahasiswa, maka digunakan angka R Square atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka R Square adalah 0.562 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 56.2%, sedangkan sisanya 43.8% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Kepuasan mahasiswa akan layanan tutor tidak saja dipengaruhi oleh faktor layanan yang diberikan oleh pihak UT dan para tutornya, tetapi juga dipengaruhi oleh hal lain seperti ketersediaan akses internet. Ketersediaan akses internet tentu saja bergantung pada *provider* penyedia layanan internet. Tidak di semua daerah sama kuat akses internetnya. Lemahnya sinyal dalam mengakses internet secara langsung menimbulkan rasa malas dalam diri mahasiswa untuk terus menerus mencoba login atau akses ke website UT. Dapat dikatakan keluhan mahasiswa bahwa sulit untuk mengakses website UT dan situs tutor tidak semata-mata disebabkan oleh pihak UT namun bisa saja masalah tersebut berasal dari pihak *provider* penyedia layanan internet.

Untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi pada Tabel 4.15 dengan 0.05. Hasil angka $0.000 < 0.05$ maka hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan mahasiswa sudah linier.

Tabel 4.15 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	677.865	1	677.865	321.051	.000 ^a
Residual	527.849	250	2.111		
Total	1205.714	251			

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan

b. Dependent Variable: kepuasanmhs

4.7 Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Kualitas layanan yang baik secara tidak langsung akan mendorong terciptanya loyalitas pengguna jasa. Pengguna jasa cenderung akan kembali untuk menggunakan satu jasa tertentu secara berulang jika layanan yang diberikan bagus dan menimbulkan kepuasan dalam diri si

pengguna jasa. Dalam hubungannya dengan layanan tutor, hasil perhitungan menunjukkan angka 0.599 pada nilai R, artinya hubungan kedua variabel kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan dan variabel loyalitas mahasiswa searah, yaitu semakin baik kualitas layanan tutor maka mahasiswa juga akan semakin loyal. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (sig) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Jika angka probabilitas < dari 0.05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan tutor dengan loyalitas mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > dari 0.05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 4.16 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 ^a	.359	.356	1.24131

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan

Untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa, maka digunakan angka R Square atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka R Square adalah 0.359 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa hanya sebesar 35.9%, sedangkan sisanya 64.1% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Bagi mahasiswa non pendas UT (mahasiswa FISIP, FMIPA, dan FEKON) tutorial online merupakan layanan bantuan belajar yang mau-tidak mau harus diikuti disamping karena bagi mahasiswa non pendas tidak ada tutorial tatap muka wajib juga karena kontribusi nilai tutor yang cukup tinggi yaitu berkontribusi sebesar 30% terhadap nilai akhir semester. Pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa yang hanya sekitar 35.9% ini mungkin dikarenakan mahasiswa merasa bahwa tanpa layanan tutor yang berkualitas pun mereka tetap akan login dan aktif dalam tutor. Ikut tutor semata-mata bukan karena baiknya kualitas layanan tutor namun secara tidak langsung menjadi suatu kebutuhan wajib bagi mahasiswa agar dapat mendapatkan tambahan nilai guna menaikkan nilai UASnya nanti di akhir semester.

Untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap loyalitas mahasiswa dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi pada Tabel 4.17

dengan 0.05. Hasil angka $0.000 < 0.05$ maka hubungan variabel kualitas layanan dengan variabel loyalitas mahasiswa sudah linier.

Tabel 4.17 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	215.690	1	215.690	139.982	.000 ^a
Residual	385.211	250	1.541		
Total	600.901	251			

a. Predictors: (Constant), kualitaslayanan

b. Dependent Variable: loyalitas

4.8 Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Akan Layanan Tutorial Online Terhadap Loyalitas Mahasiswa

Mahasiswa yang puas akan suatu layanan yang diberikan institusi akan cenderung untuk memberitahukan dan mengajak serta mendorong temannya agar ikut memanfaatkan layanan tersebut. Mahasiswa yang sudah pernah merasakan manfaat dan puas akan kualitas layanan tuton tentu juga akan menyarankan temannya untuk mengikuti tuton. Tabel 4.18 menunjukkan nilai R pada angka 0.649, artinya hubungan variabel kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa dalam tuton kuat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan yang searah, yaitu semakin besar kepuasan mahasiswa akan layanan tuton maka mahasiswa juga akan semakin loyal. Hubungan kedua variabel ini juga signifikan. Hal ini dilihat dari angka probabilitas (sig) sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Jika angka probabilitas < 0.05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan loyalitas mahasiswa, sebaliknya jika probabilitas > 0.05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan

Tabel 4.18 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.421	.418	1.17992

a. Predictors: (Constant), kepuasanmhs

Untuk menentukan besarnya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, maka digunakan angka R Square atau Koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka R Square adalah 0.421 artinya pengaruh kualitas layanan tutor terhadap loyalitas mahasiswa hanya sebesar 42.1%, sedangkan sisanya 57.9% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan. Loyalitas mahasiswa dalam mengikuti tutor dan mengajak teman aktif di tutor tidak hanya disebabkan karena mahasiswa puas akan layanan tutor yang dirasakan namun juga dikarenakan manfaat dari tutor itu sendiri dalam proses pembelajaran dan karena besarnya kontribusi nilai jika mengikuti tutor terhadap nilai UAS yang akan didapatkan di akhir semester.

Untuk melihat apakah kualitas layanan tutor berpengaruh secara linier terhadap loyalitas mahasiswa, dapat dilakukan dengan membandingkan angka signifikansi pada Tabel 4.19 dengan 0.05. Hasil menunjukkan angka $0.000 < 0.05$ maka hubungan variabel kepuasan mahasiswa dengan variabel loyalitas mahasiswa sudah linier.

Tabel 4.19 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252.847	1	252.847	181.615	.000 ^a
Residual	348.053	250	1.392		
Total	600.901	251			

a. Predictors: (Constant), kepuasanmhs

b. Dependent Variable: loyalitas

4.9 Masalah Yang Dialami Mahasiswa Selama Mengikuti Tutorial Online

Masih adanya ketidakpuasan dalam diri mahasiswa akan layanan tutor menunjukkan bahwa masih ada hal-hal yang berkaitan dengan layanan tutor yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan hari demi hari agar kualitas layanan tutor dapat terus ditingkatkan.

Masalah-masalah yang masih dialami mahasiswa berkaitan dengan layanan tutor sehingga menimbulkan ketidakpuasan dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Masalah Dalam Tutorial Online

Masalah Yang Dialami Mahasiswa Dalam Mengikuti TUTON	Prosentase
Akses internet ke tuton dan website UT sangat lambat dan sering terjadi gangguan jaringan	27.86
Tutor tidak memberikan inisiasi, topik diskusi, dan tugas tepat waktu sesuai dengan jadwal	31.43
Tutor jarang aktif dalam tuton dan sering tidak memberikan <i>feedback</i> dan merespon pertanyaan mahasiswa, tugas, dan diskusi mahasiswa	27.14
Bahasa yang digunakan tutor tidak mudah dipahami	0.71
Tidak semua matakuliah ada tutorial onlinenya	1.43
Waktu tuton dan diskusi dibatasi waktunya	1.43
Link yang diberikan tutor sering tidak bisa dibuka	0.71
Inisiasi yang diberikan tutor sangat sedikit dan singkat	5.00
Tidak ada sosialisasi penggunaan tuton	1.43
Tutor tidak pernah menampilkan nilai tugas	1.43
Fasilitas upload tugas sering tidak tersedia	1.43

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa akan layanan tuton. Dari hasil wawancara dan data yang diperoleh, diketahui bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan mahasiswa tidak aktif dalam tuton, yaitu:

- Mahasiswa tidak aktif tuton karena tidak tahu bagaimana akses ke internet dan website layanan tuton. Hal ini tidak dapat kita pungkiri bahwa ditengah maraknya perkembangan teknologi informasi dimana internet bukan lagi menjadi barang asing yang dapat dikonsumsi umum namun ternyata masih saja ada masyarakat yang belum paham dan tidak mengenal internet bahkan tidak pernah mengoperasikan komputer. Ada juga mahasiswa yang dapat akses internet namun dikarenakan tidak membaca informasi bagaimana mengoperasikan layanan tuton sehingga sampai kuesioner ini disebar menyatakan bahwa tidak akses ke tuton karena tidak tahu cara menggunakannya.
- Mahasiswa tidak mengakses tuton atau dapat dikatakan malas untuk login ke tuton karena tidak adanya jaringan internet atau akses internet sulit di daerah domisili mahasiswa. Hal ini juga menjadi kendala bagi mahasiswa dan pihak UT dalam penyelenggaraan tuton karena mahasiswa UT tersebar di hampir seluruh pelosok Indonesia dari kota sampai ke pelosok desa, yang mana tidak semua tempat lancar dan tersedia akses internet.
- Mahasiswa tidak mengakses tuton karena akses ke website UT sangat susah. Untuk di daerah kota dan kabupaten dimana akses internet lancar, dari hasil wawancara diketahui

bahwa dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat akses ke website UT. Akses ke website UT dan layanan tutor yang lama menyebabkan mahasiswa malas untuk mengikuti tutor.

- d. Mahasiswa tidak aktif dalam tutor karena pernah mengalami kekecewaan akan layanan tutor, seperti permasalahan tutor yang sering telat memberikan inisiasi, topik diskusi, dan tugas; tutor yang terlambat bahkan tidak merespon pertanyaan dan diskusi mahasiswa. Hal-hal ini perlu menjadi perhatian UT dan para tutornya karena kepuasan mahasiswa juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu merespon mahasiswa, apakah sudah sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan atau tidak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Secara keseluruhan mahasiswa yang menggunakan layanan bantuan belajar lewat internet (tutorial *online*) yang disediakan UT menyatakan bahwa layanan tutor sudah bagus dan memuaskan. Namun demikian, masih terdapat aspek-aspek layanan yang masih harus diperbaiki oleh UT dan para tutornya seperti ketepatan memberikan tutorial tepat sesuai dengan jadwal dan kecepatan merespon dan memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan mahasiswa. Kedua hal ini yang menurut mahasiswa kualitasnya masih sangat kurang dan perlu menjadi perhatian serius dari para tutor.

Pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa walaupun tidak dominan namun memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan. Keaktifan mahasiswa dalam mengikuti tutor tidak semata-mata dikarenakan kepuasan mahasiswa akan layanan tutor namun disebabkan juga oleh manfaat dan kontribusi dari tutor itu sendiri dalam proses belajar mahasiswa dan nilai akhir matakuliah yang ditempuh.

Masalah-masalah yang dialami mahasiswa berkenaan dengan layanan bantuan belajar tutorial online adalah: mahasiswa tidak aktif tutor karena tidak tahu bagaimana akses ke internet dan website layanan tutor, mahasiswa tidak mengakses tutor atau dapat dikatakan malas untuk login ke tutor karena tidak adanya jaringan internet atau akses internet sulit di daerah domisili mahasiswa, mahasiswa tidak aktif dalam tutor karena menjadi malas disebabkan tutor tutor tidak aktif dan tidak merespon diskusi dan pertanyaan mahasiswa.

5.2. Saran

Tutor tutorial online perlu untuk lebih aktif lagi dalam merespon dan menanggapi pertanyaan dan diskusi mahasiswa serta tepat waktu dalam memberikan inisiasi, topik diskusi, dan materi tugas dikarenakan banyak pengeluhan mahasiswa berkaitan dengan hal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angell, Robert J., Troy W Heffernan. Phil Megicks. (2008). *Service Quality in Postgraduate Education*. Quality Assurance in Education, Vol. 16, No. 3, pp. 236-254. Emerald Group Publishing Limited 0968-4883 DOI 10.1108/09684880810886259
- Brown, Stephen W., Teresa A Swartz. (1989, Apr). *A Gap Analysis of Professional Service Quality*. The Journal of Marketing, Vol. 53, No. 2, pp. 92-98. URL: <http://www.jstor.org/stable/1251416> Accessed: 15/01/2010 00:19
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Irawan, Prasetya. (2007). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta: DIA FISIP UI
- Jackson, Megan Mistler., Songer, Nancy Butler. (2000). *Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science?* Journal Research in Science Teaching, Vol. 37, No. 5, pp. 459–479. URL: <http://edt2.educ.msu.edu/DWong/CEP806library/StudentMotivation.pdf>
- Kerlinger, Fred N. (2006). *Asas – Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Kotler, Philip., Gary Armstrong. (1998). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- _____, Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Indonesia: PT. INDEKS
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Indonesia: PT. INDEKS
- Marknesis, Tim. (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis
- UT dalam Angka. (2014). Retrieved dari <http://www.ut.ac.id/tentang-ut/ut-dalam-angka.html#jenis-kelamin>

Pedoman Tutorial Program S1 PGSD. (2005). Depdiknas – Universitas Terbuka

Peters, Otto. (2004). *Learning and Teaching in Distance Education*. London: RoutledgeFalmer

Prasetyo, Bambang., Lina Miftahul Jannah. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif – Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Ponirin, Ponirin., Don R. Scott., Tania Von der Heidt. 2009. *Does e-store Service Quality Affect Customer Loyalty?* Social Science Research Network. Southern Cross University ePublications@SCU School of Commerce and Management. http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1294&context=comm_pubs&sei-redir=1&referer=http%3A%2F%2Fwww.google.co.id%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3Dthe%2520analysis%2520of%2520online%2520store%2520service%2520quality%26source%3Dweb%26cd%3D2%26ved%3D0CCwQFjAB%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fepubs.scu.edu.au%252Fcgi%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1294%2526context%253Dcomm_pubs%26ei%3DI-ldT_OqHoG0rAfSjc2ZDA%26usg%3DAFQjCNG6vUuUnmTbbCBG5X_6cbasvzLe9g#search=%22analysis%20online%20store%20service%20quality%22 diunduh tanggal 12 Maret 2012.

Richardson, John T. E. (2005, Feb). Students' Perceptions of Academic Quality and Approaches to Studying in Distance Education. *British Educational Research Journal*, Vol. 31, No. 1, pp. 7-27. URL: <http://www.jstor.org/stable/1502154> Accessed: 04/02/2010 21:31

Soekartawi. *Prinsip Dasar e-Learning: Teori dan Aplikasinya di Indonesia*. Jurnal Teknodik Edisi No. 12/VII/Oktober/2003

Stodnick, Michael., Rogers, Pamela. (2008). *Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience*. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*. Vol. 6, No 1. http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_17.pdf

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis

Verduin, Jhon R. Jr., Thomas A Clark. (1991). *Distance Education: The Foundations of Effective Practice*. USA: Jossey-Bass Inc. Publishers

Wiesel, Avi. *Measuring The Success of Virtual Tutoring*. (n.d.) Retrieved from <http://fieconference.org/fie98/papers/1357.pdf>

Yang, Zhilin., Minjoon Jun., Robin T. Paterson. (2004). *Measuring Customer Perceived Online Service Quality Scale Development and Managerial Implications*. International Journal of Operations & Production Management Vol. 24 No. 11, pp. 1149-1174. q Emerald Group Publishing Limited. 0144-3577. DOI 10.1108/01443570410563278. <http://www.wisedata.hk/readings/yang/Measuring%20customer%20perceived%20online%20service%20quality-scale%20development%20and%20managerial%20implications.pdf> diunduh tanggal 12 Maret 2012.

Zeithaml, Valerie. A., Mary Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. USA: The McGraw-Hill

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

1. Nama : Yudith Alexanderina Frans
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 16 Juli 1979
3. Status Perkawinan : Kawin
4. Agama : Kristen Protestan
5. Alamat : Komplek Universitas Terbuka Blok D.8 Jabon Mekar,
Parung – Bogor

B. Riwayat Pendidikan

- a. Sarjana (S1) Universitas Nusa Cendana Kupang, Lulus Tahun 2002
- b. Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia Jakarta,
Lulus Tahun 2010

C. Kursus dan Pelatihan :

- a. Pelatihan Pengembangan Prototipe Soal TAP, Universitas Terbuka, 2010
- b. Developing Training for Tutors to Conduct Online Discussion and Tutorials, 2008
- c. Pelatihan Akreditasi Tutor Universitas Terbuka, 2007
- d. *TOEFL Preparation Course*, ELS, 2006
- e. Pelatihan Pengembangan Kurikulum, 2006
- f. Pelatihan Penelitian Mula, Universitas Terbuka, 2005
- g. Pelatihan Pengembangan Bahan Ajar Cetak, 2005
- h. Pelatihan Pengembangan Bahan Ajar Non Cetak, 2005
- i. Pelatihan Editing dan Baca Cepat untuk Bahan Ajar UT, Universitas Terbuka, 2004
- j. Pelatihan Penulisan Karya Ilmiah, Universitas Terbuka, 2003
- k. Pelatihan Penulisan Naskah Radio, Universitas Terbuka, 2003

D. Riwayat Pekerjaan :

Dari Tahun 2002 s.d Tahun Sekarang Sebagai Staf Akademik FISIP Universitas Terbuka

E. Seminar :

- a. Pemakalah pada *The Asian Conference on The Social Sciences 2013*, Osaka, Japan. June, 6-9 2013.
- b. Pemakalah pada *Exlima Conference UI*, Sanur, 2012
- c. Peserta pada Seminar Internasional "*The Importance of Entrepreneurial Management Competences in Team Building for The Development of Business Growth*". 2011
- d. Peserta pada Seminar Nasional "Peran Masyarakat dalam Pembangunan Demokrasi dan Masyarakat Madani di Indonesia", Universitas Terbuka, 2011
- e. Peserta pada Seminar Nasional "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Terbuka, 2009
- f. Peserta Seminar "Sistem Jaminan Kualitas Sebagai Sarana Membangun *World Class University*", 2008
- g. Peserta pada Diskusi Ilmiah "Perkembangan Ilmu, Teknologi, dan Masyarakat Sebagai Rujukan Pengembangan Substansi Kajian di Perguruan Tinggi, Universitas Terbuka, 2008
- h. Pemakalah pada Seminar Internasional "*Acceleration of Educational Quality and Quantity Through Provision of Open and Distance Learning Programs in South East Asian Countries*", Universitas Terbuka dan SEAMEO SEAMOLEC, 2008
- i. Pemakalah Seminar Intern FISIP-UT "Prinsip-Prinsip Dasar Dalam Penilaian Suatu Kontrak Asuransi", 2007

F. Karya Ilmiah:

- a. Yudith Alexanderina Frans (2013). *Job Resources and Job Performance of Universitas Terbuka's Lecturers*. Makalah pada The Asian Conference on The Social Sciences 2013, Osaka, Japan. June, 6-9 2013.
- b. Yudith A. Frans dan Siti Aisyah (2012). Kualitas Layanan Distribusi BMP melalui Toko Buku Online Universitas Terbuka. Laporan Penelitian. LPPM-UT, 2012

- c. Siti Aisyah dan Yudith Frans (2012). *Case Study on The Graduate's Readiness for Employment: A Tracer Study at Universitas Terbuka*. Makalah pada Exlima Conference UI, Sanur. 2012.
- d. Yudith A. Frans dan Lilik Aslichati (2011). *Job Resources, Hope, dan Job Performance Dosen Universitas Terbuka*. Laporan Penelitian. LPPM-UT, 2011.
- e. Irsanti Widuri Asih dan Yudith A. Frans (2011). *Technology and Higher Education: Do Female Students Face The Double Discrimination?* Poster Pada 24th ICDE World Conference on Open and Distance Learning, Nusa Dua 2-5 Okt' 2011
- f. Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tangerang. Laporan Penelitian. LPPM-UT, 2010.
- g. Meita Istianda, Made Yudhi Setiani, dan Yudith A. Frans (2008). *The Role of E-Learning in Improving The Quality of Local Government Apparatus in Public Services*. Makalah pada International Seminar "Acceleration of Educational Quality and Quantity Through Provision of Open and Distance Learning Programs in South East Asian Countries", Universitas Terbuka dan SEAMEO SEAMOLEC, 27 Agustus 2008
- h. Analisis Penerimaan Pajak Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo, Laporan Penelitian, LPPM-UT, 2007
- i. Peran Yayasan dalam Pengelolaan Bidang Pendidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta (Studi Kasus pada Wilayah Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang), LPPM-UT, 2007
- j. Determinan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Pemerintahan Kota Depok), Laporan Penelitian, LPPM-UT, 2007
- k. Susanti, Yulia Budiwati, dan Yudith A. Frans (2006). Pengaruh Pengelolaan Tutor dan Faktor Internal Mahasiswa Terhadap Partisipasi Mahasiswa dalam Tutor, Laporan Penelitian, 2006
- l. Widyasari dan Yudith A. Frans (2006). Evaluasi Kesiapan Mahasiswa UPBJJ-UT Kupang Dalam Mengikuti Tutorial Elektronik, Bunga Rampai IV FISIP-UT, 2006
- m. Yudith A. Frans (2006) Peranan Asuransi dalam Kehidupan dan Masyarakat, Bunga Rampai III FISIP-UT, 2006

- n. Yudith A. Frans (2006). Evaluasi Bahan Ajar Buku Materi Pokok ADPU4442 Sistem Informasi Manajemen, Laporan Penelitian, 2006

CURRICULUM VITAE

IDENTITAS DIRI

Nama : Dra. SITI AISYAH, M.Si

NIP/NIK : 19680612 199903 2 001

Tempat dan Tanggal Lahir : Solo, 12 Juni 1968

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Status Perkawinan : ☒ Kawin ☐ Belum Kawin ☐ Duda/Janda

Agama : Islam

Golongan / Pangkat : IIIc/Penata

Jabatan Akademik : Lektor Kepala

Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

Alamat : Jl Cabe Raya Pondok Cabe

Telp./Faks : (021) 7490941 Ext 1907

Alamat Rumah : Vila Bogor Indah DD7/No.1 Ciparigi-Bogor

Telp./Faks : 02518656966

Alamat e-mail : aisyah@ut.ac.id

RIWAYAT PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus	Program Pendidikan (diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor)	Perguruan Tinggi	Jurusan/ Program Studi
1991	Sarjana	Universitas Diponegoro, Semarang	Ilmu Pemerintahan
2005	Magister	Universitas Indonesia, Jakarta	Ilmu Politik

PELATIHAN PROFESIONAL

Tahun	Jenis Pelatihan (Dalam/Luar Negeri)	Penyelenggara	Jangka Waktu
Tahun 1999	Pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III angkatan V	Panitia Prajabatan	3 minggu

Tahun 1999	Pelatihan Akreditasi Tutor Universitas Terbuka (PATUT)	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2000	Pelatihan Penulisan Soal dan Analisis Item Butir Soal	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2000	Pelatihan pembuatan naskah tutorial berbasis komputer (CAI)	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2001	Pelatihan Program Power Point	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2002	Pelatihan Penulisan Naskah Radio dan TV	Universitas Terbuka	5 hari
Tahun 2003	Pelatihan Penelitian Kelembagaan	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2005	Pelatihan Penulisan artikel Majalah Komunika-UT	Universitas Terbuka	3 hari
Tahun 2008	<i>Assistance In Designing & Planing A course In Instruksional Desaign</i>	Universitas Terbuka	5 hari
Tahun 2009	Pelatihan TOEFL	Universitas Terbuka - ELS	3 bulan

PENGALAMAN MENGAJAR

Mata Kuliah	Program Pendidikan	Institusi/Jurusan/Program Studi	Sem/Tahun Akademik
Sistem Pemerintahan Indonesia	Strata 1	Ilmu Pemerintahan	1999-2014
Sistem Pemerintahan Desa	Strata 1	Ilmu Pemerintahan	1999- 2014
Pembangunan Politik	Strata 1	Ilmu Pemerintahan	1999- 2014
Perubahan Sosial dan Pembangunan	Strata 1	Ilmu Pemerintahan	1999- 2014
Pemerintahan Daerah	Strata 2	Magister Adm Publik	2005-2014
Pendidikan Kewarganegaraan	Strata 1	Ilmu Adm, Ilmu Komunikasi, dan Manajemen	2010-2014
Metodologi Penelitian Sosial	Strata 1	Ilmu Adm, Ilmu Komunikasi, dan Manajemen	2010-2014

PRODUK BAHAN AJAR

Mata Kuliah	Program Pendidikan	Jenis Bahan Ajar (Cetak dan NonCetak)	Semester/Tahun Akademik
Sistem Pemerintahan Indonesia	Strata 1	Cetak,BMP	2005
Hubungan Pusat Daerah	Strata 1	Cetak,BMP	2008
Sistem Pemerintahan Desa (Edisi 2)	Strata 1	Cetak,BMP	2012

PENGALAMAN PENELITIAN

Tahun	Judul Penelitian	Ketua/Anggota Tim	Sumber Dana
2006	Pelaksanaan Fungsi Lembaga Perwakilan:Studi Kasus Di DPRD Kota Bogor 1999-2004	Ketua	Swadana
2006	Kelayakan Pengembangan Dan Implementasi Kit Tutorial Matakuliah IPEM4320 Siste Pemerintahan Indonesia Pada PS Ilmu Pemerintahan FISIP UT	Ketua	<i>Teaching Grant-TPSDP-Dikti</i>
2007	Dinamika Lembaga Legislatif Lokal Pada Era Reformasi (Studi Kasus: Kinerja DPRD Di Kota Bogor dan Depok)	Ketua	Universitas Terbuka
2008	Reorganisasi Lembaga Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Kota Bandung	Anggota	Universitas Terbuka
2009	Kinerja Badan Perwakilan Rakyat tingkat lokal pada Era Reformasi	Ketua	Universitas Terbuka
2009	Model Bahan Ajar Interaktif Berbasis Multimedia MK Sistem Pemerintahan Indonesia	Anggota	Universitas Terbuka
2009	Tracer Study UT	Anggota	Universitas Terbuka

2009	Akuntabilitas Pada Lembaga Perwakilan Rakyat di Tingkat Lokal (Kasus Pertanggungjawaban Anggota DPRD Terhadap Masyarakat di Daerah Pemilihan Kota Depok)	Anggota	Universitas Terbuka
2010	Pengembangan Masyarakat Perdesaan, Studi Kasus: Pengelolaan Kawasan Wisata Dieng Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah	Anggota	Universitas Terbuka
2010	Pengorganisasian Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbangdes) di Desa Kalongsawah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor	Anggota	Universitas Terbuka
2011	Fungsi Penganggaran Pada DPRD (Studi Kasus Penyusunan Anggaran Penerimaan dan Belanja DPRD Kota Tangerang Selatan)	Ketua	Universitas Terbuka
2011	Pendidikan Politik oleh Partai Politik dan Dampaknya Terhadap Kesadaran Politik Masyarakat	Anggota	Universitas Terbuka
2011	Implementasi <i>e-govorment</i> dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas Jawa Tengah	Anggota	Universitas Terbuka
2012	Pengembangan Model Bahan Ajar Jarak Jauh Matakuliah Sistem Kepartaian dan Pemilu	Ketua	Universitas Terbuka
2012	Kualitas Layanan Distribusi Bmp Melalui Toko Buku Online Universitas Terbuka	Anggota	Universitas Terbuka
2012	Analisis Pola Layanan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Unit Sentra Pelayanan Bagian Pelayanan Pengaduan Divisi Propam Mabes Polri)	Anggota	Universitas Terbuka

2013	Pengembangan Model Musrenbang Kecamatan Pada Perencanaan Pembangunan Di Kota Depok	Anggota	Hiber-Dikti
2013	Implementasi Kebijakan Anggaran Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Depok	Ketua	PDP-Dikti

KARYA ILMIAH *

A. Buku/Bab Buku/Jurnal

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2005	BMP Sistem Pemerintahan Indonesia	Universitas Terbuka
2008	BMP Hubungan Pusat dan Daerah (Tim)	Universitas Terbuka
2011	BMP Sistem Pemerintahan Desa (Edisi 2) Tim	Universitas Terbuka
Maret 2006	Pelaksanaan Fungsi Lembaga Perwakilan: Studi Kasus Di DPRD Kota Bogor 1999-2004	Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol 2 No 1 Tahun 2006
September 2009	Reorganisasi Lembaga Perangkat Daerah Pemda Kota Bandung Menurut PP No 41 Tahun 2007	Jurnal Widya Praja Vol XXXV No. 3, ISSN 0216-4019
September 2009	Kinerja Badan Perwakilan Rakyat tingkat lokal pada Era Reformasi	Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 5 No. 2 September 2009 ISSN 20859686
Juli 2010	Implementasi Konsep Akuntabilitas Politik di Daerah Pemilihan Kota Depok (Peratanggungjawaban Anggota DPRD Kepada Konstituen)	Jurnal Pamong Praja, ISSN. 1829-8478 Edisi 17-2010
Sept 2013	Pengembangan Model Bahan Ajar Jarak Jauh Pada Matakuliah Sistem Kepartaian Dan Pemilu (Ipem4318)	Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh Vo; 17 No 2 Sept 2013, ISSN 1411-304X
Sept 2013	Peningkatan Peran Pemerintah Dan Masyarakat	Jurnal Organisasi dan Manajemen Vol 2 Sept

	Sebagai Upaya Menjaga Ekosistem Dan Konservasi Lingkungan Di Dieng Plateau	2013-ISSN 20859686
--	---	--------------------

*termasuk karya ilmiah dalam bidang ilmu pengetahuan/teknologi/seni/olahraga

B. Makalah/Poster

Tahun	Judul	Penyelenggara
2006	Kelayakan Pengembangan Kits Tutorial Matakuliah Sistem Pemerintahan Indonesia	Dikti-TPSDP
2007	Dinamika Lembaga Legislatif Lokal pada Era Reformasi	LPPM UT
2008	Mencermati Fenomena Pemekaran Dalam Konteks Otonomi Daerah	FISIP-UT
2009	Pengimplementasian Akuntabilitas Dalam Konteks Otonomi Daerah	FISIP-UT
2009	Model Bahan Ajar Interaktif Berbasis Multimedia Matakuliah Sistem Pemerintahan Indonesia	FISIP-UT
2009	Akuntabilitas pada Lembaga Perwakilan Rakyat di Tingkat Lokal (Studi Kasus Pertanggungjawaban Anggota DPRD Terhadap Masyarakat di Daerah Pemilahan Kota Depok)	LPPM- UT
2010	Pengelolaan Kawasan Wisata Dieng Kabupaten Wonosobo, Jawa Tengah (Studi Kasus Pengembangan Masyarakat Perdesaan)	LPPM-UT
2011	Penguatan Modal Sosial: Upaya Mengatasi Pembangunan di Kawasan Dieng Plateau	FISIP-UT
2001	Peran UT Dalam Pembangunan SDM di Indonesia (Tracer Study UT)	ICDE
2011	The Role of Higher Institution in Developing Human Resources in Indonesia (A Tracer Study at Universitas Terbuka)	ICDE Conference 2012
2012	A Case Study on The Graduate's Readiness for Employment : A Tracer Study at Universitas Terbuka	Exlima Conference_UI 2012

C. Penyunting/Editor/Reviewer/Resensi

Tahun	Judul	Penerbit/Jurnal
2013	Dampak Pariwisata Terhadap Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Pelaku Usaha Di Kawasan Wisata Pantai Natsepa, Pulau Ambon	Jurnal Organisasi dan Manajemen Volume 9 Nomor 1 tahun 2013- ISSN 2085-9686

KONFERENSI/SEMINAR/LOKAKARYA/SIMPOSIUM

Tahun	Judul Kegiatan	Penyelenggara	Panitia/peserta/pembicara
2006	Seminar Nasional Teaching Grant 2006: Kelayakan Pengembangan Kits Tutorial Matakuliah Sistem Pemerintahan Indonesia	Dikti _TPSDP	Pembicara
2007	Seminar Penelitian : Dinamika Lembaga Legislatif Lokal pada Era Reformasi	UT	Pembicara
2008	Seminar Ilmiah: Mencermati Fenomena Pemekaran Dalam Konteks	UT	Pembicara
2008	Seminar : Sistem Jaminan Kualitas sebagai Sarana Membangun <i>World Class University</i>	UT	Peserta
2008	Seminar Nasional FISIP: Membangun Layanan Akademik yang Berkualitas antar Institusi Penyelenggaraan Program Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Melalui Pemanfaatan	UT	Peserta

	e-learning		
2008	Diskusi dalam rangka Dies Natalis Tri Windu; Perkembangan Ilmu, Teknologi dan Masyarakat sebagai Rujukan Pengembangan Substansi Kajian di Perguruan Tinggi	UT	Peserta
2009	Seminar Ilmiah : Pengimplementasian Akuntabilitas Dalam Konteks Otonomi Daerah	UT	Pembicara
2009	Seminar Ilmiah: Model Bahan Ajar Interaktif Berbasis Multimedia Matakuliah Sistem Pemerintahan Indonesia	UT	Pembicara
2009	Seminar Ilmiah: Meraih Keunggulan UT Melalui Peningkatan Kualitas Penelitian, Karya Ilmiah dan Publikasi	UT	Pembicara
2009	Seminar Nasional FISIP-UT Dalam Rangka Lustrum-UT ke-5: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi	UT	Peserta
2010	Seminar Ilmiah: Meningkatkan Budaya Akademik Melalui Peningkatan Kompetensi Pelatihan	UT	Pembicara

2010	Seminar Ilmiah Intern FISIP-UT	UT	Peserta
2011	Seminar Nasional FISIP-UT: Peran Negara dan Masyarakat dalam Pembangunan Demokrasi dan Masyarakat Madani	UT	Panitia
2011	Seminar Ilmiah Intern FISIP-UT: Penguatan Modal Sosial: Upaya Mengatasi Pembangunan di Kawasan Dieng Plateau	UT	Pembicara

KEGIATAN PROFESIONAL/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tahun	Jenis>Nama Kegiatan	Tempat
2009	Penyuluhan tentang Peningkatan Motivasi	Kelurahan Karang Tengah, Kec. Gunung Puyuh Sukabumi
2010	Penyuluhan tentang Memanfaatkan Sampah Non Organik	Pondok Cabe, Tangerang Selatan
2011	Penyuluhan tentang Administrasi Pemerintahan Desa	Kec. Cipanas Kabupaten Cianjur
2011	Melaksanakan Program Bantuan Sosial (Bansos) masyarakat Tangerang Selatan, Kel. Pondok Cabe Udik dan Pondok Cabe Ilir	Kel. Pondok Cabe Udik dan Pondok Cabe Ilir, Tangerang Selatan

JABATAN DALAM PENGELOLAAN INSTITUSI

Peran/Jabatan	Institusi (Univ,Fak,Jurusan,Lab,Studio, Manajemen Sistem Informasi Akademik dll)	Tahun ... s.d. ...
Ketua Prodi ilmu Pemerintahan	Universitas Terbuka	Tahun 2006-2010

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan	Universitas Terbuka	Tahun 2010-2014
-------------------------------	---------------------	-----------------

PERAN DALAM KEGIATAN KEMAHASISWAAN

Tahun	Jenis>Nama Kegiatan	Peran	Tempat
2011	Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa	Penilai	UT
2011	Temu Keakraban Pokjar Mahasiswa-Alumni UT: Menuju Pembelajaran Mandiri Yang Cerdas	Narasumber	Pokjar Pemda Kab. Tegal

PENGHARGAAN/PIAGAM

Tahun	Bentuk Penghargaan	Pemberi

ORGANISASI PROFESI/ILMIAH

Tahun	Jenis>Nama Organisasi	Jabatan/Jenjang Keanggotaan
2010	Asosiasi Profesi Pendidikan Jarak Jauh Indonesia	Anggota
2011	Asosiasi Dosen Indonesia (ADI)	Anggota

Saya menyatakan bahwa semua keterangan dalam **Curriculum Vitae** ini adalah benar dan apabila terdapat kesalahan, saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Tangerang, 10 Desember 2014

Yang Menyatakan,

(Dra. SITI AISYAH,M.Si)

NIP 19680612 199903 2 001